LES DIFFICULTES RENCONTREES PAR LES USAGERS ET LEURS ATTENTES DANS LEURS RAPPORTS AVEC LES INSTITUTIONS

SYNTHESE DES TRAVAUX DISPONIBLES

Ce travail de synthèse s'inscrit dans le cadre du groupe de travail « Accès aux droits» mis en place par la Mission d'Information sur la Pauvreté et l'Exclusion Sociale (MIPES) en Ile-de-France.

Ce groupe, composé de membres associatifs, de responsables d'institutions sociales, de collectivités locales, réfléchit à une meilleure sensibilisation des administrations sociales aux besoins des usagers et aux difficultés qu'ils rencontrent dans leurs relations avec les administrations.

Pour ce faire, le groupe a souhaité relayer la parole des usagers, méthodologie déjà largement adoptée par un grand nombre d'organismes.

Ainsi, au lieu de reproduire des travaux déjà réalisés, la première étape de la démarche du groupe a été de s'inspirer des documents, existants sur ce thème, et communiqués par les membres du groupe :

- Enquête « Détresse et ruptures sociales », FNARS et Observatoire Sociologique du Changement ;
- L'accueil des personnes sans-domicile, Secours Catholique ;
- Enquête auprès des personnes en situation de précarité et de grande pauvreté, ATD Quart-Monde ;
- Bilan associatif de la politique de lutte contre les exclusions, Collectif ALERTE.
- Enquête sur les publics dits à faible niveau d'autonomie administrative, CNAF ;
- La satisfaction à l'égard du service social, CRAMIF ;
- Ma parole contre l'exclusion, Conseil Général du Val-de-Marne ;
- Le regard et l'expérience des bénéficiaires du dispositif CASU, Conseil Général de l'Essonne ;

Ce document vous présente une synthèse de ces différents travaux, mettant en lumière les points essentiels concernant la problématique travaillée par le groupe.

Plan de la synthèse

1ère partie : le rapport aux institutions page 3

1. L'accueil page 3
   - 1.1 Personnalisation et suivi de la relation usager-institution page 3
   - 1.2 Respect de la dignité page 4
   - 1.3 Réaffiliation et reconnaissance sociale page 5

2. La législation page 6
   - 2.1 Une meilleure information sur les droits page 6
   - 2.2 L'incompréhension des formulaires administratifs, des réglementations, du fonctionnement des institutions page 7

2ème partie : le rapport aux professionnels page 10

1. La relation page 10
   - 1.1 Etre à l'écoute page 10
   - 1.2 Etre disponible page 12

2. L'action page 13
   - 2.1 Informer pour une meilleure transversalité page 13
   - 2.2 Rendre plus autonome page 14

3ème partie : Le rapport à l'aide page16

1. L'urgence de l'aide page 16
2. La globalisation et l'unification de la réponse page 16
3. L'inadéquation et les dysfonctionnements de l'aide page 17

Conclusion : les progrès mis en œuvre page 21

1ère partie : le rapport aux institutions

1. L'accueil

- Enquête « Détresse et ruptures sociales », FNARS et Observatoire Sociologique du Changement :

Dans l'ensemble, les personnes interrogées considèrent être bien accueillies dans les différents services et organismes qu'elles fréquentent. Il faut noter toutefois deux exceptions : la police et la justice.

1.1 Personnalisation et suivi de la relation usager-institution

- L'accueil des personnes sans-domicile, Secours Catholique :

Quand les accueillis sont interrogés sur leurs attentes en matière d'accueil, ils demandent de la chaleur humaine, des lieux chaleureux où ils peuvent nouer des liens personnels : l'existence de « personnes que l'on connaît », avec qui le dialogue est noué, des « gens avec qui on s'entend bien », le fait « d'être connu », constitue un des premiers critères de fréquentation d'un lieu. Même la Sécu ou les Allocations peuvent être considérées comme des lieux accueillants. Tout est question de personnes. De même lorsque cela se passe mal, c'est encore une affaire de personne et non d'organisme.
Mais la personnalisation des relations entraîne une demande d'aide impliquante, une demande d'écoute exigeante qui peut s'avérer épuisante. Il est difficile de gérer les limites de cette personnalisation des relations : savoir tenir la bonne distance face aux demandes des bénéficiaires.

Cette recherche de liens personnels entre gens ouverts à toutes les discussions et se rendant des services renvoie les bénévoles à l'idée de devenir les « amis » des accueillis. Mais l'amitié suppose une réciprocité égalitaire qui existe guère pour les accueillis. Ceux-ci se placent dans une lecture différente renvoyant à un autre modèle de relation (modèle familial, cf. chapitre 1.3).

Dans le contexte d'un manque de valeurs communes (grande hétérogénéité des personnes accueillies de part leur éducation, leurs histoires personnelles, leur état psychologique, l'origine culturelle) et de figure d'autorité (« les gens de là-haut, tu ne les vois jamais », en parlant des responsables de l'accueil), les règles sont difficiles à faire exister.
Une application stricte des règles qui ne comporte pas de dimension personnalisée est vite ressentie comme un nivellement qui porte atteinte à la dignité, comme dépersonnalisant, voire comme offensant.
Une vision familiale des règles permet de concilier fermeté et humanité. Elle demande de la part des bénévoles une certaine force personnelle, afin d'exercer les rôles parentaux, d'être capable de porter et de dynamiser, d'entourer et de bousculer.

Enfin, la diversité culturelle des personnes accueillies complexifie la vie des accueils. Le contexte français voit un risque d'aliénation servile dans le fait de lier affection et subordination. Dans d'autres cultures, la relation hiérarchique se vit différemment.

- La satisfaction à l'égard du service social, CRAMIF :

L'enquête a montré que parmi les modes de contact utilisés par la CRAMIF en direction de l'usager, la visite à domicile obtient l'indice de satisfaction le plus élevé, au regard du téléphone, de la visite au service, du courrier (par ordre de grandeur).
Concernant les moyens d'information, les usagers plébiscitent les lettres personnalisées, plutôt que des invitations à des réunions ou des annonces dans la presse locale.

D'autre part, les usagers retirent de larges bénéfices de leur relation avec les services sociaux. Une confiance accrue due pour une large part à un suivi individualisé de qualité.

- Ma parole contre l'exclusion, Conseil Général du Val-de-Marne :

Effectivement, certaines personnes reprochent aux organismes de ne pas effectuer de suivi de leur situation :« Un organisme comme l'AFPA, l'accueil est tout à fait exact, mais c'est le suivi qui manque. Par exemple, vous êtes reçus, vous avez un entretien, vous faites les tests, ils vous trouvent une formation, mais après c'est un relâchement de leur part. Il faudrait peut-être qu'ils passent le dossier à l'ANPE pour que celle-ci assiste les personnes, les stimule, leur rappelle qu'elles ont pris l'engagement de se lancer dans une recherche d'emploi. »

1.2 Respect de la dignité

- L'accueil des personnes sans-domicile, Secours Catholique :

Les accueillis attendent, au sein d'un bon accueil, le respect de leur dignité.
Or, l'amitié, mode relationnel souhaité par les bénévoles au regard des accueillis, suppose une réciprocité égalitaire qui existe guère pour les accueillis. Ceux-ci se placent dans une lecture différente renvoyant à un autre modèle de relation (modèle familial, cf. chapitre 1.3).
Faute de pouvoir donner aux accueillis un statut égalitaire de client, le risque est de voir surgir le spectre d'une absence de dignité.

Pour les accueillis, la question du temps se traduit par le fait de devoir faire la queue, qui est ressenti par eux comme une atteinte à leur dignité. L'attente est vécue comme déshumanisante. Elle renvoie à l'anonymat, au temps mortifère de la rue, à la négation du temps chaleureux.

- Le regard et l'expérience des bénéficiaires du dispositif CASU, Conseil Général de l'Essonne :

Les personnes en situation de précarité craignent la peur du stigmate dans leur rapport aux institutions. Etre reconnu comme pauvre est socialement difficile à surmonter et ce processus d'identification s'effectue au moment de la demande d'aide. Les usagers ont, à ce moment-là, une prise de conscience de leur état de pauvreté, ils sont reconnus comme pauvres de par la représentation qu'ils ont eux-mêmes de l'institution et de par la perception qu'ils ont des autres personnes tributaires de l'action sociale : « l'action sociale c'est pour les pauvres et ceux qui s'en servent sont des profiteurs ».
La crise est accentuée par la nécessité de dévoiler une partie de soi, de son intimité, à une personne étrangère, représentant une institution.

- Enquête auprès des personnes en situation de précarité et de grande pauvreté, ATD Quart-Monde :

Des progrès sont à faire concernant l'accueil dans les institutions : « que les personnes au guichet soient plus aimables ».

1.3 Réaffiliation et reconnaissance sociale

- L'accueil des personnes sans-domicile, Secours Catholique :

Les accueillis expriment une demande de réaffiliation sociale qui passe par une attente de « relation familiale ». La chaleur humaine tant demandée (cf. chapitre 1.1) renvoie à la chaleur d'une famille. Le lien familial apparaît de manière latérale, comme une référence. La famille reste pour beaucoup un repère, tant pratique que moral. De plus, l'idée d'une famille permet de faire coexister des positions inégales avec une égale humanité.
Mais la demande de lien familial embarrasse les bénévoles qui y voient le franchissement de limites socialement difficiles à accepter.

Les accueillis sont prêts à donner un coup de main à l'accueil. Cette participation à la vie de l'accueil les réintègre et les ouvre sur une reconnaissance sociale, contribue à leur redonner une part de dignité sociale. Les bénéficiaires ne revendiquent pas une participation permanente ou instituée. Ils souhaitent être associés mais ne s'attendent pas à devoir assumer la responsabilité collective.

Les accueillis et bénévoles se réfèrent à l'idée d'une hiérarchie sociale au sein des accueils. En haut la direction (les salariés), au milieu les bénévoles, en bas les bénéficiaires. Chaque niveau est doté d'un statut auquel sont liés des devoirs spécifiques. L'accueil est décrit sous les termes d'une activité d'entreprise : lourdeur d'une organisation trop administrative soumise à des contraintes de productivité dues à un manque d'effectif, à un manque de temps.

- Le regard et l'expérience des bénéficiaires du dispositif CASU, Conseil Général de l'Essonne :

Les conditions de dépréciation de soi et de dévalorisation dans lesquelles vivent les usagers déterminent un besoin de reconnaissance sociale. Il est nécessaire pour les usagers de ne pas être jugés ni sur leurs apparences, ni sur leurs problèmes. Chacun demande le droit d'être accepté en tant que personne avant d'être reconnu comme des « cas sociaux ».
Cette reconnaissance passe par la qualité de l'accueil, de l'écoute, de la compréhension, de l'attention portée au demandeur.

- Enquête « Détresse et ruptures sociales », FNARS et Observatoire Sociologique du Changement :

Il est frappant de constater que la confiance dans les institutions décroît fortement et de façon significative en fonction du nombre de difficultés rencontrées dans la jeunesse. Les attitudes à l'égard des institutions dépendent non seulement des problèmes auxquels les populations sont confrontées lorsqu'elles s'adressent à ces institutions, mais aussi des modes de socialisation depuis la jeunesse et des ruptures intervenues dans les apprentissages sociaux. Lorsque le lien de filiation et le lien d'intégration sont rompus ou fragilisés depuis l'enfance, il existe donc une forte probabilité que le lien de citoyenneté, fondé sur la participation aux institutions, soit également rompu ou à la limite de l'être.

2. La législation

2.1 Une meilleure information sur les droits

- Enquête sur les publics dits à faible niveau d'autonomie administrative, CNAF :

L'absence d'informations générales est souvent regrettée par les allocataires, et génère une impression de dépendance et d'incertitude : « beaucoup de gens sont mal informés sur leurs droits, ils sont repoussés par les papiers. »
Mais parfois, du point de vue des techniciens, ce qui est en jeu est une attitude trop passive, une culture de l'assistance : « pour que quelqu'un ne soit pas informé sur ces droits, c'est qu'il ne sait pas, qu'il n'écoute pas la radio. S'il va voir une assistante sociale elle l'informe, s'il n'est pas informé, c'est qu'il ne veut pas, qu'il n'en a rien à faire de ses droits, quoiqu'il fasse on l'aide. »
Les allocataires et les techniciens se retrouvent en revanche complètement sur la difficulté d'informer correctement sur les montants effectivement dus (surtout concernant les prestations différentielles).

Souvent l'information écrite n'arrive pas au bon moment, ou l'allocataire n'arrive pas à la relier avec sa situation, et avec ce qu'il doit faire : « Si j'avais su qu'on allait me supprimer l'API, je me serais agitée. »

La communication sur les indus est particulièrement critiquée : succincte, comminatoire, elle n'explique vraiment ni le pourquoi, ni le comment. Si elle obéit essentiellement à une logique comptable, celle-ci n'est pas explicitée ; comme ne le sont pas non plus les possibilités de personnalisation du recouvrement, de remise de dette, de recours. Aussi, il n'est pas étonnant que les allocataires aient souvent une impression de non-maîtrise de leurs droits, qu'ils pensent que les informations qu'on leur donne sont souvent contradictoires, et peuvent en même temps être incomplètes et redondantes.

L'information sur les indus est source d'incompréhension et d'appréhension : « On nous a écrit « vous devez 944 francs qui vous seront récupérés à raison de 30% du montant de vos prestations », mais on n'a pas de prestations. Depuis, on attend. »
Les possibilités de recours (en général de régulation du conflit) font l'objet d'une information des plus discrètes, celles sur la possibilité de remise de dettes absente : « les voies de recours, non j'ai pas vu, je connais pas. Oh ! oui là en bas sur le papier, non j'avais jamais lu, en bas on met plutôt l'adresse d'habitude, ou le numéro de téléphone. »
Les possibilités de recours sont de fait souvent ignorées, de même que l'est l'articulation entre procédures amiables et contentieuses. Même pour les demandes de remise de dettes, les pratiques peuvent différer profondément de Caf à Caf, de technicien à technicien, ou selon les capacités de réaction de l'allocataire.

L'absence d'information renvoie, dans un premier temps, à la nécessité de cibler les relais susceptibles d'informer, dans un deuxième temps à l'intérêt de leur fournir les moyens d'informer de façon simple et concrète.
La demande de mieux informer les relais émane largement des employés de la Caf, qui sont souvent obligés de rattraper une information erronée ou incomplète provenant des partenaires ou d'autres administrations.

Le filtrage effectué par les moyens modernes de communication renforce la présence à l'accueil physique des publics dont les besoins relationnels dépassent le simple échange d'informations ponctuelles. Le besoin de réassurance et la maîtrise incertaine des règles applicables génèrent souvent une certaine redondance des contacts.

Une bonne vision des difficultés de l'allocataire permet souvent de trouver le mode de contact approprié. Le courrier a ses limites, il faut pouvoir expliquer de vive voix soit au

téléphone, soit en proposant un rendez-vous à l'accueil, soit en se déplaçant directement chez l'allocataire. Les techniciens expriment souvent le souhait de pouvoir choisir eux-mêmes le mode de contact le plus efficace, mais font valoir aussi la difficulté de le faire si l'étau des contraintes de gestion ne se desserre.

- Enquête auprès des personnes en situation de précarité et de grande pauvreté, ATD Quart-Monde :

A travers les propositions faites par les personnes pour améliorer l'information existante et développer de nouveaux moyens d'informations sur les droits, plusieurs besoins reviennent :

- La proximité de l'information (boîte aux lettres, lieux de proximité, professionnels qui vont au devant des personnes pour les informer là où elles se trouvent) ;
- La clarté de l'information (langage écrit ou oral simple, temps passé pour expliquer) ;
- Le regroupement de l'information (guide avec tous les droits, lieu unique d'information, polyvalence de certains professionnels en matière d'information sur les droits) ;
- L'actualisation de l'information, face aux lois qui « changent tout le temps ».

Concernant l'information écrite, les personnes demandent : « nous écrire avec des mots simples. Il faudrait que les documents soient plus attractifs, plus lisibles. La Caf devrait nous informer sur les relevés de compte, il faudrait marquer à quoi ça correspond. » « J'aimerais un journal écrit avec des mots qu'on comprendrait et pas des mots du gouvernement. »
Il faut noter que la revue de la Caf est pratiquement le seul journal cité nommément comme moyen d'information sur les droits : « La revue de la Caf, c'est bien, mais il y a beaucoup de cas particuliers. »

- La satisfaction à l'égard du service social, CRAMIF :

Dans cette enquête, un des domaines d'insatisfaction majeure concerne les moyens d'information et une des actions prioritaires pour améliorer la qualité de service réside dans les contacts téléphoniques.
Les critères concernant entre autre les moyens d'information constituent autant de dimensions insatisfaisantes. Si elles ne se situent pas dans la zone prioritaire (c'est-à-dire parmi les critères les plus importants pour l'usager), la qualité de service de ces dimensions doit s'améliorer afin de répondre totalement aux besoins et attentes des usagers des services sociaux.

- Bilan associatif de la politique de lutte contre les exclusions, Collectif ALERTE :

Les associations déplorent un manque d'information adaptée et compréhensible des personnes concernées quant aux recours possibles aux divers stades de leurs situations.

2.2 Incompréhension des formulaires administratifs, de la législation, du fonctionnement des institutions

- Enquête sur les publics dits à faible niveau d'autonomie administrative, CNAF :

Si les personnes dont la situation est précaire et instable sont particulièrement susceptibles de « tomber Public à Faible Niveau d'Autonomie administrative », c'est avant tout parce que le niveau d'exigence administrative croît dans leur cas en proportion inverse à leurs moyens d'y faire face.

Les formulaires sont difficiles à remplir, moins vous avez de ressources, plus on vous demande de les justifier : « La déclaration RMI est mal faite, pour les ressources des enfants, pour trois mois il faut bien multiplier et c'est écrit tout en bas. » « J'ai reçu ma déclaration de ressources à midi, vous tombez bien. Où est-ce que je mets mon gars ? Ah oui, là. »

Connaître ses droits ne suffit pas toujours, encore faut-il en maîtriser le mode d'emploi. L'Allocation de Parent Isolé est l'exemple classique, mais n'est pas le seul. La notion d'enfant à charge est source de nombreux malentendus : « ma fille a débarqué du jour au lendemain. Au mois de mai j'ai demandé le RMI pour elle à la Caf, on a refusé car elle vivait en concubinage avec son copain à la maison. Son petit ami est parti car je ne pouvais pas y arriver, alors qu'à la Caf une de vos collègues nous a dit qu'il avait droit à quelque chose. Sa mère touchait les allocations pour lui alors qu'il était chez moi, la mère l'avait mis dehors. Je suis certaine qu'il a droit à quelque chose, je vais aller me renseigner à la maison des avocats gratuits. »

Les difficultés de dialogue naissent souvent de l'impossibilité de faire comprendre les subtilités de la législation : vie maritale/hébergement, mode de calcul des allocations logement, intéressement RMI, base ressources Allocation de Parent Isolé, Allocation Logement, Allocation Personnalisée au Logement, période de référence et abattements pour les ressources, principe du M+1, … .
La non-maîtrise de ces subtilités, tout techniques qu'elles soient, renforce le sentiment de décalage entre besoins et droits.

Le langage juridique ou administratif suffisent parfois pour instaurer un véritable langage de sourds. La redondance des contacts est parfois pour l'allocataire une des stratégies possibles : « Ca fait six ans que j'écris, je viens, personne ne s'occupe de mon dossier. J'avais fait confiance à la Caf, elle devait récupérer ma pension alimentaire. Ils me disent que c'est délicat, parce qu'il s'agit d'un associé gérant et qu'il a organisé son insolvabilité. Comme ils ne font rien, j'ai demandé de m'en occuper moi-même, mais ils ne veulent pas ou je dois rembourser toute mon Allocation de Soutien Familial. Mais dès que j'ai eu une défaillance pour mon Prêt Amélioration de l'Habitat, la Caf m'a réclamé son argent sous huit jours, elle. »

Les allocataires, pour faire valoir leurs droits, pensent qu'il faut « les gagner », et cela justifie souvent des contacts multiples. Mais il n'y a pas que ça. Dès qu'un climat d'incertitude ou de manque de confiance s'instaure, on estime que pour que l'acte de gestion soit un succès il faut s'assurer personnellement que la pièce est la bonne, envoyée au bon moment dans les bonnes formes, traitée correctement : encore mieux si on arrive également à en connaître les conséquences.

Face à une situation embrouillée, et même s'ils ont l'impression d'être victimes d'une injustice, certains allocataires ne se manifestent pas. Les causes en sont diverses : isolement, repli sur soi, méfiance à l'égard de l'assistante sociale, panique au guichet, sentiment d'être en situation irrégulière, dépression, handicap, représentation négative de la Caisse, …
Confrontés à une exigence d'initiative administrative d'autant plus élevée que ça va plus mal, ils « laissent tomber », « ferment les volets », et ne réagissent plus aux sollicitations de la Caf, quels qu'en soient le coût et les conséquences, se réfugiant parfois dans une sorte de pensée magique.

- Enquête auprès des personnes en situation de précarité et de grande pauvreté, ATD Quart-Monde :

Les personnes en situation de précarité sont exposées à des difficulté de compréhension du langage administratif. Face à la justice, certaines personnes mentionnent des difficultés de compréhension : « le juge des enfants emploie un langage trop compliqué, c'est pareil pour les courriers. Il y a des abréviations, des références aux articles de loi. On n'a pas le livre pour comprendre. »

La majorité des personnes a des difficultés à comprendre le langage ou les courriers de certains professionnels, essentiellement à cause du vocabulaire employé ou de tournures de phrase compliquées. Outre les personnels de justice, ce sont surtout les médecins, les travailleurs sociaux et les courriers et formulaires des administrations que les personnes ont du mal à comprendre.
Lorsqu'une personne ne comprend pas un professionnel, elle n'est pas en mesure de dialoguer avec lui. Il est difficile dans ces conditions que se développe une relation qui permette à la personne de jouer un rôle actif.

Il est vrai que des difficultés en lecture et écriture handicapent considérablement les personnes dans leur recherche de travail ou leur vie quotidienne : « je n'ai pas réussi à avoir une carte pour circuler gratuitement dans la ville, comme je ne sais pas bien lire, je n'ai pas bien rempli tous les papiers. »
La honte de ne pas savoir lire peut amener les personnes à ne pas demander d'aide.

- Bilan associatif de la politique de lutte contre les exclusions, Collectif ALERTE :

Les formulaires administratifs sont bien souvent incompréhensibles pour certaines catégories de population.
Le langage employé sur le formulaire à remplir dans le cadre du solde bancaire insaisissable, est totalement incompréhensible pour le plus grand nombre. Il est impératif que les administrations apprennent à rédiger des textes compréhensibles pour tous. L'arrêté aurait sûrement gagné en clarté s'il avait été rédigé par l'administration avec des associations et des personnes concernées. C'est une méthode de travail à instaurer de façon systématique avec l'administration.

2ème partie : le rapport aux professionnels

- Enquête auprès des personnes en situation de précarité et de grande pauvreté, ATD Quart-Monde :

Pour accéder à leurs droits fondamentaux, les personnes en difficulté doivent le plus souvent passer par des professionnels. Parmi les professionnels auxquels ont affaire les personnes en difficultés, ceux qu'elles ont le plus souvent cités sont, dans l'ordre décroissant : les assistantes sociales, les médecins, les enseignants, les personnels des HLM, les éducateurs, les agents CAF, les agents ANPE, les délégués à la tutelle ou curateurs, les personnels des CCAS, les juges des enfants, les personnels des CPAM, les avocats.
Cela confirme que les assistantes sociales jouent un rôle important dans la vie de beaucoup de personnes.

- Le regard et l'expérience des bénéficiaires du dispositif CASU, Conseil Général de l'Essonne :

Le rôle du travailleur social est capital dans les usages des dispositifs. Il peut se positionner comme un obstacle ou au contraire comme un moteur des usages de l'aide sociale. Il est un acteur clé de par sa position d'intermédiaire obligé entre les usagers et les partenaires sociaux.
La qualité de l'accueil, de l'information, la transparence des procédures, une réponse rapide et efficace dépendent souvent du travailleur social. Même si l'individu doit également de son côté se mobiliser et tenter d'obtenir, au sein des dispositifs de l'aide, les ressources pouvant l'aider à sortir de la crise.

1. La relation

1.1 Etre à l'écoute

- Enquête auprès des personnes en situation de précarité et de grande pauvreté, ATD Quart-Monde :

Des progrès sont à faire concernant les relations de partenariat entre personnes et professionnels : l'écoute, la compréhension, l'ouverture au dialogue, l'humanité sont des conditions essentielles de la confiance. Le point de départ est l'écoute, non pas l'écoute « thérapeutique » mais une écoute active.
L'écoute suppose une attitude particulière des professionnels : « ne pas imposer ses idées, ne pas donner de leçons. » Les professionnels ont besoin de plus de disponibilité, mais il faut aussi qu'ils soient convaincus qu'investir du temps à chercher à comprendre la vie et les aspirations des personnes leur permet de mieux réussir. « Il faudrait que les professionnels aient plus la connaissance du terrain, qu'ils sortent de leur bureau et qu'ils aillent plus à la rencontre des personnes en difficulté » : les personnes insistent sur l'importance de cette proximité et de la compréhension qui en découle.
Au-delà de l'écoute et de la compréhension, il faut un véritable dialogue pour chercher ensemble des réponses aux demandes exprimées. Cela nécessite une connaissance réciproque que permet une relation dans la durée : « pour que j'ai confiance, il faut que je connaisse le professionnel depuis longtemps. »

Du fait de leur expérience de vie, les personnes sont très sensibles au moindre geste qui peut manifester un jugement : « quand ils nous regardent au-dessus de leurs lunettes, on ne se sent pas en confiance ». La qualité du contact, le respect, la politesse comptent : « la façon de regarder et de parler, le sourire sont très importants. Il ne faut pas avoir une tête sévère. » Cette qualité du contact compte beaucoup pour que les personnes se sentent en confiance. Elle se joue dès le premier abord. Une fois le contact établi, « il faut qu'on se respecte des deux côtés, qu'on se parle gentiment. Surtout du respect. » Cela passe par

« être poli, courtois, dire bonjour. » Mais c'est aussi « ne pas entrer dans des choses trop personnelles, qu'ils arrêtent de poser des questions, ils n'ont pas besoin de tout savoir. »

Les personnes en difficulté sont soucieuses également du respect de la confidentialité, de la transparence et de la franchise. Ce souci du respect de la confidentialité est fort. Il s'ancre dans des expériences négatives, en particulier dans le domaine de la protection de l'enfance : « les professionnels marquent tout ce qu'on leur dit et après cela se retourne contre nous. » De là vient aussi la forte demande des personnes en matière de franchise et de transparence.
Conséquence du manque de transparence sur les décisions prises, des personnes ont l'impression que « certains professionnels ont leur tête » et demandent de « ne pas faire de préférence entre les gens. » Par ailleurs, les personnes sont conscientes que l'exigence de franchise est réciproque : « il faut dire la vérité pour que le courant passe avec les professionnels. »

Dans le cas de placements d'enfants, une personne interrogée sur trois ayant affaire aux éducateurs ne se sent pas soutenue par eux : « l'éducateur nous stresse encore plus, sous prétexte de nous aider. »
« Il faut que le regard de l'administration change dans les placements d'enfants » : « il faut plus tenir compte de ce que disent les parents plutôt que les enfants, ne pas condamner les parents à tort ». Ceci suppose de faire confiance aux parents et d'être en mesure de les comprendre. « Ne plus accepter le placement des enfants » quand le motif est la précarité des conditions de vie de la famille, par exemple « si le logement est trop petit. »
Dans le cas de placement d'enfants, plusieurs personnes ont demandé à avoir une aide ménagère, un psychologue, un éducateur pour leurs enfants, sans succès.

La majorité des personnes ayant évoqué leurs relations avec les magistrats ne s'estiment pas bien écoutées : « j'ai l'impression d'être mal reconnue et pas considérée. »
C'est le reproche qui revient le plus souvent lorsque les personnes décrivent leurs difficultés avec certains professionnels. Elles expriment des souhaits qui correspondent aux priorités, aux nécessités qu'elles ressentent dans leur vie. Mais le professionnel ou l'institution qui le mandate n'en tient pas toujours compte et impose sa propre vue : « l'éducatrice veut mettre mon fils dans une école privée. Je m'y oppose à cause du manque d'argent, mais elle veut l'inscrire à la rentrée. »

- Ma parole contre l'exclusion, Conseil Général du Val-de-Marne :

Les personnes en difficulté ne se sentent pas écoutées par les travailleurs sociaux : « parfois, c'est l'assistante sociale qui ne vous écoute pas ou interprète le problème à sa manière. Alors il faut que l'assistante sociale soit dans un autre état d'esprit. »
Ces personnes ont la volonté d'être considérées comme des personnes capables de comprendre les problèmes auxquels elles sont confrontées et de décider des choix à faire : « nous arrivons chez l'assistante sociale et nous en sortons comme si nous étions un petit enfant que l'assistante sociale prend en main : il faut faire ceci, il ne faut pas faire cela. Je crois que l'assistante sociale si elle écoute, qu'elle nous traite comme une personne capable de décider, de discerner. Nous allons voir l'assistante sociale plutôt pour qu'elle propose. Nous avons de grands problèmes sur les épaules, en plus nous sommes minimisés. Une oreille accueillante, c'est cela que nous demandons, pas plus. »

Dans le cas des placements d'enfants, il arrive que les services sociaux interviennent dans l'urgence, pour retirer des enfants. Ce type d'intervention est souvent incompris par les parents parce qu'il y a un manque de dialogue avec les travailleurs sociaux et un non respect de la dignité des personnes : « l'inspectrice a éclaté d'un rire moqueur, du genre que tout ce que je disais, ce n'était pas possible. J'ai dit maintenant je ne suis plus respectée. Vous voulez m'aider en tant qu'assistante sociale, si c'est comme cela montrez-moi ce que

je n'ai pas fait. Ils saisissent ce coup et tout de suite, ce qu'ils ne font pas en urgence pour aider les gens à ne pas s'enfoncer, ils le font : ils saisissent le procureur, le temps que je me relève, en deux heures de temps, ma fille a été prise. »

La sectorisation des travailleurs sociaux du Conseil Général est également remise en cause : « je pense que cela serait intéressant d'avoir cette possibilité de changement quand cela ne va pas avec une assistante sociale d'un point de vue personnel.

- Le regard et l'expérience des bénéficiaires du dispositif CASU, Conseil Général de l'Essonne :

La relation usager-travailleur social est influencée par les représentations que les uns ont des autres. Les professionnels de l'action sociale sont considérés comme des personnes qui écoutent, qui comprennent, qui ne jugent pas et qui trouvent des solutions, qui compatissent.

- L'accueil des personnes sans-domicile, Secours Catholique :

Les accueillis souhaitent des personnes chaleureuses montrant une écoute ouverte et qui s'impliquent dans la relation, une écoute active liée très systématiquement à une action pratique. L'écoute se caractérise par une capacité à s'intéresser à l'accueilli et a « en déduire ce qu'il faut faire » pour l'aider concrètement et anticiper ses besoins.

- Enquête sur les publics dits à faible niveau d'autonomie administrative, CNAF :

Un accueil trop pressé, trop administratif, ou stigmatisant, peut renforcer le sentiment de n'être ni écouté ni entendu ; s'ajoutant aux insuffisances de la communication écrite, à l'inaccessibilité téléphonique, ce sentiment est source souvent soit de renonciation, soit d'agressivité.

1.2 Etre disponible

- Enquête auprès des personnes en situation de précarité et de grande pauvreté, ATD Quart-Monde :

Le manque de disponibilité de certains professionnels aggrave les difficultés des personnes à se faire entendre.
Ce sont surtout les travailleurs sociaux (particulièrement les assistantes sociales et les délégués à la tutelle) et les administrations (le plus souvent la CAF, mais aussi la CPAM, l'ASSEDIC…) que les personnes essayent de contacter sans succès.

Lorsque les personnes appellent les travailleurs sociaux, même si leur demande est urgente, elles doivent parfois beaucoup s'acharner pour réussir à les joindre : « l'assistante sociale n'est jamais là. Quand on a un problème, on ne peut pas attendre et prendre rendez-vous. »
Ces difficultés sont accrues par les plages d'ouverture parfois limitées des services. Mais ces difficultés sont d'autant plus à prendre en compte que les tentatives pour entrer en contact avec les professionnels coûtent cher à des personnes dont les ressources sont faibles, surtout quand les attentes au téléphone sont longues ou que cela oblige à un long déplacement ; les personnes se manifestent souvent dans des situations (notamment de difficultés financières) qui exigent une réponse rapide.

La disponibilité des professionnels est demandée également au niveau de l'information orale : « qu'ils prennent le temps de nous expliquer ».

- Ma parole contre l'exclusion, Conseil Général du Val-de-Marne :

Les personnes en difficulté souhaitent que les services sociaux apprennent à travailler dans l'urgence : « quand on est dans la misère, on est dans l'urgence. » Or, les rendez-vous avec l'assistante sociale sont donnés dans un délai d'un mois. « Je veux bien que l'assistante sociale prenne des vacances mais que quelqu'un la remplace, que quelqu'un soit là pour l'urgence. »
« Nous avons l'impression de parler à des murs, chacun se renvoie la balle. » « Pour des démarches de logement, j'ai contacté l'assistante sociale puis l'OPAC Val-de-Marne puis la Mairie de Boissy puis la Préfecture. »

- La satisfaction à l'égard du service social, CRAMIF :

La disponibilité des services sociaux est jugée insuffisante par une large majorité d'usagers. De plus, les perceptions sur la rapidité des services sociaux sont les plus faibles observées parmi les quinze dimensions étudiées.
Ces résultats font apparaître, pour la population des usagers des services sociaux, une importante subordination de la qualité des services sociaux à la disponibilité des agents et à la rapidité d'intervention et de traitement des dossiers, c'est-à-dire à l'obtention d'aides spécifiques et adaptées.

- Le regard et l'expérience des bénéficiaires du dispositif CASU, Conseil Général de l'Essonne :

Les usagers attendent de la part du travailleur social un suivi de leur situation. Ils se plaignent du manque de « feed-back ». Les usagers regrettent d'être toujours à l'initiative de la rencontre avec l'assistante sociale. Les travailleurs sociaux qui vont auprès de leurs usagers pour prendre des nouvelles ou pour effectuer un suivi sont jugés trop rares. Mais le plus difficile pour les usagers, c'est le « turn-over » des assistantes sociales. Les congés, les départs, … interrompent souvent la relation.

2. L'action

2.1 Informer pour une meilleure transversalité

- Le regard et l'expérience des bénéficiaires du dispositif CASU, Conseil Général de l'Essonne :

La démarche de demande d'aide financière est contrainte par le besoin financier et elle est précipitée par l'urgence de la situation. Dans ce cas, l'accès à l'information est déterminant.
Les personnes ont tendance à s'adresser directement à la mairie pour ce type de démarche. L'information circule par le bouche à oreille, mais les démarches individuelles ne sont pas négligeables : recours au journal communal, à l'annuaire.

Mais au-delà de la demande d'aide financière, l'usager attend du travailleur social des informations, des orientations, des conseils. Face aux dispositifs et au système de l'aide sociale, les personnes sont perdues. Elles ont besoin d'identifier les partenaires de l'action sociale en vue de s'orienter selon leurs champs de préoccupation (emploi, formation, logement, …). Le travailleur social peut devenir dans certains cas un intermédiaire permettant à l'usager d'effectuer des démarches auprès d'autres organismes.
Le dispositif de Commission d'Action Sociale d'Urgence reste incompris, tout comme ses procédures qui sont difficilement perceptibles par les bénéficiaires. Une opacité liée au passage contraint par l'assistante sociale réduisant la vision du champ de l'action sociale à un acteur du système.

Par conséquent celui-ci détient le pouvoir de l'information, plus il informe, plus le dispositif et ses procédures deviennent claires et plus il redonne du pouvoir au bénéficiaire. Plus le dispositif sera lisible, plus le bénéficiaire en sera acteur. L'information est un atout pour la réalisation du projet de réinsertion. Plus la personne sera active dans ses démarches, plus elle obtiendra les ressources nécessaires pour avancer et sortir de la crise.
Les individus, au moment de la demande, se positionnent eux-mêmes en situation de faiblesse. Ils subissent davantage la demande qu'ils ne la gèrent. Ceci est un frein à leur appropriation des aides et de l'information. Ils doivent vraiment dépasser cette humiliation pour utiliser, au maximum, le travailleur social comme une véritable ressource. Cette dévalorisation n'est pas évidente et elle peut être accentuée par les jugements ou l'indifférence d'un référent.

- Enquête auprès des personnes en situation de précarité et de grande pauvreté, ATD Quart-Monde :

Les personnes en situation de précarité souhaitent être mieux informer sur leurs droits : « Plus d'informations et mieux expliquées », c'est la demande d'une large majorité des personnes, mettant l'accent aussi sur la qualité de l'information.
« Que les professionnels concernés aient le souci de mieux m'informer. » Si les professionnels acquièrent une conscience accrue de leur rôle d'information et de l'importance de s'y investir, ils donneront aux personnes les moyens d'agir davantage par elles-mêmes.

Mais les personnes interrogées ont conscience des progrès qui restent à faire concernant l'information, et surtout la formation des professionnels « que les gens censés nous informer le soient aussi. Faire en sorte que la loi de lutte contre les exclusions soit mieux connue de tous. »

2.2 Rendre plus autonome

- Enquête auprès des personnes en situation de précarité et de grande pauvreté, ATD Quart-Monde :

La majorité des personnes préféreraient dans certaines situations ne pas avoir besoin de faire appel à des professionnels : « c'est toujours mieux de se débrouiller seul et de ne pas avoir à raconter sa vie à chaque fois. ».
Le cas le plus fréquent où les personnes sont obligées de recourir aux professionnels, c'est la demande de secours : « l'assistante sociale, si j'avais suffisamment de ressources, je n'irai pas la voir. Ils croient qu'on vient demander par plaisir. ».

Outre le manque d'argent, trois freins à l'autonomie des personnes ressortent :
- La maîtrise insuffisante des savoirs de base.
- Le manque de confiance en soi, qui peut résulter des difficultés de lecture et d'écriture, mais pas seulement : « la honte de ne pas être comprise, de mal m'exprimer et de ne pas être écoutée et rejetée. ».
- La méconnaissance des droits : moins de la moitié des personnes estime être bien informée sur leurs droits.

Certaines personnes se plaignent de n'être vues par les professionnels qu'à travers leurs problèmes. Cette approche empêche d'appréhender la personne dans son ensemble, avec ses aspirations, ses efforts, ses craintes, ses liens affectifs…, de comprendre sa logique : « ma nouvelle éducatrice ne comprend pas pourquoi je veux aller dans des associations pour voir d'autres personnes. »
Cette approche les empêche aussi de voir les personnes positivement, de miser sur leurs forces, leurs capacités. Il ne suffit pas qu'un soutien existe de la part des travailleurs sociaux,

il faut aussi qu'il s'appuie sur les projets et les capacités des personnes : « avec le temps, j'ai changé, que les services sociaux arrêtent de me juger sur mon passé. Que le juge me laisse une chance, me laisse prouver que je suis capable. »

Autre conséquence de l'incompréhension, certains professionnels interprètent mal les comportements des personnes, les jugent négativement, et peuvent en arriver à retirer leur soutien.
Les personnes vivent plus mal la relation avec les professionnels, lorsqu'elles se sentent « surveillées » par ceux-ci, lorsqu'elles ressentent qu'ils ont un pouvoir sur leur vie ou que leur action les prive de liberté. C'est le cas des mesures de tutelle aux prestations sociales ou curatelle. C'est le cas aussi des mesures éducatives ou de placement d'enfants.
Plus le professionnel est en situation de prendre des décisions sur leur vie, moins les personnes se sentent libres de lui dire ce qu'elles pensent. La moitié des personnes n'osent pas s'exprimer franchement face à certains professionnels, le plus souvent des travailleurs sociaux. Cela nuit à la prise en compte par le professionnel de la situation et des attentes réelles des personnes, et donc à l'efficacité de son action.

Le sentiment de manque de liberté est aggravé par leur difficulté à changer d'interlocuteur lorsque la situation est bloquée avec un professionnel, lorsqu'il semble impossible de construire une relation positive avec celui-ci : « la conseillère mission locale, elle n'est pas respectueuse, elle me rabaisse. Elle n'a pas d'ambition pour moi, elle me voit comme femme de ménage. Pour que je puisse changer, il faut que je change de secteur. ».
C'est le cas en particulier pour trois professions citées fréquemment par les personnes : les personnels des HLM, les juges des enfants et les agents de l'ANPE, l'enjeu étant souvent l'accès à des conditions de logement décentes ou le maintien dans le logement, le maintien des enfants dans la famille ou le retour de ceux qui sont placés, l'accès à l'emploi.

Les personnes insistent beaucoup sur les changements que produisent en elles les actions collectives. Elles font apparaître aussi toute la force du partage de savoirs et d'expériences entre participants, qui accroît leur capacité à agir seules. En ce sens le développement des actions collectives est un moyen efficace pour permettre aux personnes d'aller vers plus de liberté et d'autonomie.

- L'accueil des personnes sans-domicile, Secours Catholique :

Les bénévoles fondent la qualité d'un accueil sur des normes sociales d'autonomie et d'égalité citoyenne. Ils rejoignent en ça le souhait des personnes en situation de précarité.

3ème partie : le rapport à l'aide

1. L'urgence de l'aide

- Le regard et l'expérience des bénéficiaires du dispositif CASU, Conseil Général de l'Essonne :

Les demandes sont effectuées au moment de l'urgence, au moment du passage dans une situation de crise économique. Or, plus la demande d'aide sociale est effectuée tardivement, plus il sera difficile de résoudre le problème.
Le problème ne repose pas sur le fait d'attendre, mais sur le fait d'attendre vraiment de n'avoir plus aucun autre recours financier (menaces des huissiers, mesures d'expulsions, coupures d'eau ou d'EDF, …).

Le recours à l'aide tardif s'explique par une mauvaise appréhension de leur situation (les personnes ne se rendent pas compte de la gravité de leur dette) et la volonté de s'en sortir par soi-même ce qui se traduit par un sentiment d'échec, sentiment qui renforce la contrainte de la démarche auprès de la Commission d'Action Sociale d'Urgence.
L'aide sociale étant considérée comme un privilège, les personnes ont besoin de légitimer leur démarche. Elles la justifient en évoquant la somme de problèmes qu'elles rencontrent. De ce fait, plus on a de problèmes et plus la démarche est légitimée.
Les individus utilisent le dispositif d'aide comme dernier recours pour gérer leur passage en pauvreté. Le premier souci des usagers est d'obtenir une aide financière avec souvent une aide alimentaire d'urgence. L'enjeu financier de la demande prédomine.

- Ma parole contre l'exclusion, Conseil Général du Val-de-Marne :

Il est nécessaire d'agir rapidement pour régler les problèmes de coupure EDF, d'expulsion, sinon les problèmes s'accumulent et la situation empire rapidement : « quand ce cas se déclenche entre EDF et les allocations familiales ou les services sociaux, il faut compter un mois. »

On en est arrivé même à l'extrême urgence : « c'est fini l'urgence. L'urgence c'était dans le respect de la réglementation administrative. C'est-à-dire qu'il faut passer par l'assistante sociale, il faut passer par l'action sociale, il faut passer par les adjoints au maire, et après nous verrons. Cela demande du temps, c'est normal mais il faut passer un autre cap, c'est l'extrême urgence. Il y a une extrême urgence pour des cas spécifiques. »

2. La globalisation et l'unification de la réponse

- Ma parole contre l'exclusion, Conseil Général du Val-de-Marne :

Les personnes en situation de précarité souhaitent un traitement global de leur situation et un interlocuteur unique : « C'est quand une personne arrive en disant j'ai un problème, je n'ai pas payé mon loyer depuis six mois, je viens de recevoir une menace d'expulsion. Nous allons lui dire, vous avez la possibilité de faire un dossier FSL, mais nous n'allons pas nous demander pourquoi la personne n'a pas payé son loyer depuis six mois. »
« Essayer de régler tous les problèmes qui concernent la personne à partir d'un interlocuteur unique. Cela c'est très important parce que la personne est sans arrêt en train de raconter sa vie. Au bout d'un moment la personne ne va plus rien raconter du tout et elle arrive au moment où c'est trop tard dans 15 jours, je suis expulsée. »

- Enquête auprès des personnes en situation de précarité et de grande pauvreté, ATD Quart-Monde :

Le sentiment de manque de liberté vécu par les personnes en situation de précarité peut être accentué par la multiplicité des professionnels auxquels les personnes ont affaire : personnels de l'ANPE, des Missions locales… pour l'emploi ; personnels des HLM, de la mairie, de la Préfecture… pour le logement ; travailleuses familiales, éducateurs, juges des enfants… pour la vie familiale ; professionnels de santé, personnels de la CPAM, de la MSA… pour la santé ; conseillères en économie sociale et familiale, délégués à la tutelle, curateurs, personnels de la CAF, de la CPAM, de la MSA… pour les ressources ; assistantes sociales pour les ressources, le logement, la vie familiale, les loisirs et les vacances…

- Bilan associatif de la politique de lutte contre les exclusions, Collectif ALERTE :

Les associations insistent sur la nécessaire coordination de tous les acteurs : « la question des ruptures, dues à la diversité des intervenants spécialisés, dans les parcours d'insertion des personnes n'est pas résolue. »
« Les associations regrettent la multiplicité des interlocuteurs pour les personnes défavorisées : organismes de formation, référent RMI, référent PLIE, accompagnateur social, … On déplore un trop grand nombre d'interlocuteurs sur l'emploi et la formation, en particulier ASSEDIC et ANPE, dans le cadre du PARE. »

- Enquête sur les publics dits à faible niveau d'autonomie administrative, CNAF :

Dans certaines administrations, la prise en compte de la situation globale de l'usager est confrontée à des contraintes de gestion : les Caf sont tenues par des règles de droit, et n'ont ni la mission ni les moyens de répondre à une logique de besoins. De plus, les besoins dépassent clairement l'horizon possible d'une réponse en droit.

3. L'inadéquation et les dysfonctionnements de l'aide

- Enquête sur les publics dits à faible niveau d'autonomie administrative, CNAF :

Les suspensions, les indus et les rappels, paraissent être la conséquence de décisions arbitraires ou d'erreurs (ils peuvent l'être en effet). Le sentiment des allocataires est parfois d'incompréhension, parfois de désarroi, parfois de résignation : domine le plus souvent l'impression que la caisse a pris une décision discrétionnaire, en fonction d'une logique dont elle détient seule la clé, et qui semble inspirée souvent par des considérations extra-légales : « On m'a coupé neuf mois, je ne sais pas pourquoi. On m'a supprimé l'Allocation Personnalisée au Logement, on m'a rien dit. Je suis sur la liste rouge. Seuls ceux qui crient obtiennent quelque chose. … »

La durée pendant laquelle le droit est interrompu semble aux allocataires sans rapport avec le problème administratif : cumulée avec les incertitudes sur le montant des prestations, l'imprévisibilité de cette durée rend aléatoire la gestion de leur budget. Les différences de perception renvoient à l'écart entre histoire vécue en continu et histoire retrouvée au fil des interventions sur le dossier.
Le souci d'éviter les indus favorise parfois une pratique « préventive » des suspensions qui, pour les allocataires, renvoie avant tout à un pouvoir arbitraire de la Caf : « Ils retiennent 180 francs par mois et ne savent pas d'où ça vient. On m'a dit trois fois que l'ordinateur est en panne. On leur demande pourquoi il y a un indu, ils ne savent pas. »
Le dysfonctionnement se situe souvent hors du champ propre de la Caf. Dans la gestion du RMI, des navettes incontrôlables s'instaurent parfois entre instructeur, allocataire, Caf, préfet, CLI.

Une autre situation peut être cause de nombreux problèmes : la mutation. Celle-ci correspond dans certains cas à une sorte de tunnel, malgré les procédures normalement mises en place pour éviter les interruptions de droits : « Ca fait deux mois que j'ai envoyé le certificat de mutation de la Caf de … à la Caf de …, depuis plus de nouvelles. Je touchais déjà le RMI en … et quand je suis arrivée ici, ça a été la catastrophe car ils n'ont rien compris, ils se sont mélangés entre là-bas et ici. J'ai eu 2 mois sans RMI et c'est le médecin qui nous a presque nourris et une dame aussi, c'était la chef de service de Mammouth. »

Les personnes en difficulté sont régulièrement confrontées aux contrôles de la Caf parce qu'elles sont bénéficiaires de prestations (RMI, API, …) cibles de ce genre de procédures.
Une forte dissymétrie dans la communication, qui empêche le plus souvent le débat contradictoire, existe en général entre ce que dit le contrôleur, appuyé par son rapport d'enquête et l'autorité de la Caf, et les démarches ou paroles de l'allocataire, qui ne laissent le plus souvent pas de trace écrite. Les allocataires se plaignent de l'absence de traces écrites du contrôle ; ne connaissant que ces conséquences, ils en interprètent parfois à tort les conclusions.

Désemparés face au contraste entre législation et situations vécues, ils constatent souvent un désaccord entre intervenants sur le « classement » de leur situation : « j'étais déclarée toute seule, mais il y a eu un contrôle surprise. Il (le père) vient de temps en temps voir sa fille mais ce jour-là, il a dormi chez moi et on m'a supprimé les allocs. »
Ils dénoncent parfois un côté inquisitorial et retors : renseignements pris auprès des voisins sans contact direct avec eux, questionnements indiscrets et dépassant l'objectif poursuivi, etc… et ont l'impression d'être considérés a priori comme des menteurs : « suite à l'absence du père dans la déclaration de grossesse, un contrôleur est venu. Elle ne s'est pas présentée, n'a pas dit ce qu'elle voulait, a questionné comme un inquisiteur devant les voisins, y compris sur ma fille et l'école. Elle n'a pas dit ce qu'elle voulait et pourquoi. Elle a été grossière. On m'a traitée de menteuse. »

D'instrument d'équité, la procédure devient alors à leurs yeux élément de stigmatisation : « On contrôle toujours les mêmes, jamais les autres ».

- Bilan associatif de la politique de lutte contre les exclusions, Collectif ALERTE :

Les associations notent que les interruptions de payement et les ruptures de droit (lors du passage d'une Caf à une autre, par exemple) sont encore trop fréquentes.

Les associations soulignent également les problèmes rencontrés par les familles vivant dans des logements insalubres : « A noter que le caractère dégradé et insalubre de certains logements est souvent à l'origine de consommations d'énergie particulièrement élevées pour compenser la médiocrité de l'isolement. Le chauffage électrique peut entraîner des dépenses insupportables. De plus, en cas d'impayé d'énergie les compteurs à faible puissance se révèlent insuffisants pour couvrir les besoins ordinaires de la famille. »
Ces situations posent la question de la solvabilité des fonds énergie : « les différents fonds d'impayés énergie fonctionnent mal. C'est un point de la loi exclusions qui doit impérativement être amélioré. Il faudrait regrouper les dispositifs, simplifier nettement les procédures, … et doter les fonds de sommes suffisantes. Il est courant dans plusieurs départements que les fonds étant totalement dépensés au bout de quelques mois, les personnes se voient envoyées vers les associations. »

- Enquête auprès des personnes en situation de précarité et de grande pauvreté, ATD Quart-Monde :

Certaines personnes demandent que le RMI ne soit plus un revenu familial, mais un revenu individuel de substitution (comme l'Allocation de Solidarité Spécifique). Ceci aurait l'avantage d'éviter les complications administratives et les éventuelles récupérations d'indus liés aux changements de situation, de permettre aux personnes de se mettre en ménage sans que cela se traduise par une perte de pouvoir d'achat, d'éviter les tensions entre parents et grands enfants qui perçoivent des revenus mais ne participent pas toujours suffisamment aux charges de la famille.

Les difficultés administratives sont lourdes de conséquences lorsqu'on a des revenus très modestes : « que les services comme la Caf, la sécurité sociale, fonctionnent plus facilement. Jusqu'à présent nous n'avons rien reçu de ce que nous devons toucher depuis 6 mois que nous avons déménagé. »
C'est pourquoi des personnes demandent que les organismes qui versent des prestations recherchent toujours le contact avec elles, avant de prendre la décision de suspendre un versement.

- Ma parole contre l'exclusion, Conseil Général du Val-de-Marne :

Les dispositifs sont parfois restrictifs : « les travailleurs sociaux font leur travail dans leur coin, pour des dispositifs qui a un moment donné se trouvent aussi coincés et bloqués. C'est parce qu'ils ne peuvent pas faire plus. Un dispositif, soit nous rentrons dans une case et nous tenons dans la case, soit nous ne rentrons pas dans la case, il n'y a rien à faire. »
Les associations parfois trouvent des solutions : « si nous travaillions ensemble (avec services sociaux), ne serait-ce que pour étudier, évaluer les besoins des populations en difficulté, je vous garantis que nous trouverions des solutions. »
« Ce que je souhaiterais, je pense que c'est possible, qu'on organise entre les services sociaux départementaux et les associations un travail très précis de repérage de qui fait quoi et quand de manière à ce que les assistantes sociales puissent aiguiller les gens sur des demandes immédiates. »

Les associations jouent un rôle important auprès des populations en difficulté. Mais les associations sont confrontées à un manque crucial de moyens : « Pour aider ces jeunes à sortir de la galère et des cités, il faudrait aider les services sociaux, les associations, les missions locales. Ils nous aident beaucoup. Le seul problème est qu'ils ont peu de moyens. »
« Pourquoi ne pourrions-nous pas aider les associations à avoir du personnel pour faire un travail efficace ? Ne pensez-vous pas que dans les associations, utiliser efficacement ne serait-ce que les personnes exclues ou les personnes en difficulté dans les associations, aiderait à faire un travail beaucoup plus performant, moins sporadique. »

Les personnes en difficulté ressentent le besoin de dignité par l'accession à un travail stable, bien rémunéré : « un vrai travail, c'est un travail de dignité, ce n'est pas un CDD ni un CES. »
Après avoir passé plusieurs mois au chômage, lorsque les personnes reprennent un travail, elles sont de nouveau saisissables pour de vieux remboursements de crédits, ou autres retards. Ce qu'il faudrait : « c'est que ceux qui ont des retards de dettes, des arriérés de payement, d'impôts, puissent bénéficier de l'annulation des dettes passées. »

Les gens ne refusent pas de travailler à cause des aides : « quand les gens disent qu'il y a trop d'aides et que c'est à cause de cela que les gens ne veulent plus travailler, je dis que c'est faux. S'il y avait beaucoup d'aides, nous ne serions pas là aujourd'hui. »
Certaines personnes préfèrent garder les aides que trouver un travail au SMIC : « Il faut revoir le SMIC. Pour moi, le SMIC, c'est aussi de l'aide, ce n'est même pas un salaire. »

Certaines personnes rencontrant des problèmes particuliers ne trouvent pas de solutions adaptées. C'est le cas, par exemple, des femmes quittant leur domicile pour violences conjugales : « Cela fait un an et demi que je fais le parcours des hôtels et des centres d'hébergement d'urgence. Je suis partie de la maison à la suite de violences conjugales. J'attends du Conseil Général qu'il crée plus de foyers maternels pouvant accueillir des enfants de 3 ans, afin de nous permettre d'avoir une stabilité au niveau du logement et de pouvoir activer plus les démarches de la recherche d'emploi. »

Conclusion : les progrès mis en œuvre

- Enquête auprès des personnes en situation de précarité et de grande pauvreté, ATD Quart-Monde :

Quelques personnes ont relevé des progrès concernant les relations avec les professionnels et les institutions :

- La proximité : « la Caf s'est rapprochée géographiquement, on est plus vite servi. »
- L'accueil : « les agents des administrations sont plus accueillants. »
- Le soutien par les professionnels : « certains professionnels ont plus de compréhension, plus de souplesse. Les jeunes qui arrivent, leur formation est mieux faite, ils peuvent comprendre qu'on n'a pas de travail. »